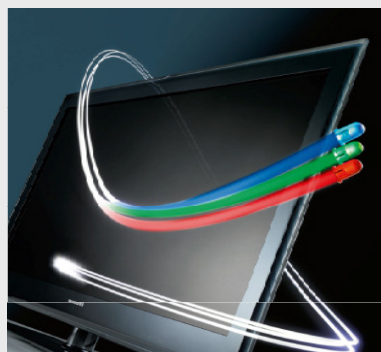
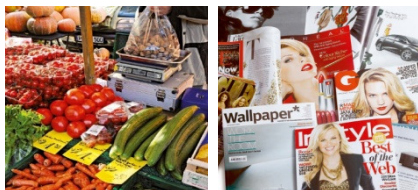
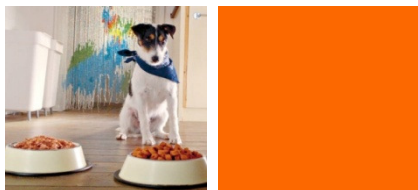
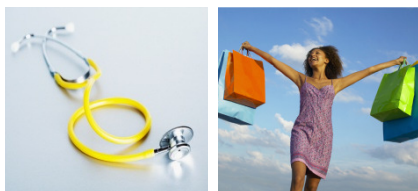




Estudo de Satisfação de Turistas 2011



Índice

Enquadramento

1.1 Objectivos	3
1.2 Metodologia	4

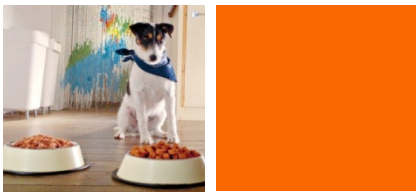
Síntese

9

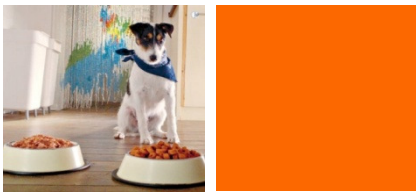
Análise

13

3.1 Caracterização da Amostra	15
3.2 Caracterização das Férias	18
3.3 A Escolha de Portugal como Destino de Férias	29
3.4 Satisfação com as Férias em Portugal	32
3.5 Balanço Final das Férias	37



1. ENQUADRAMENTO



1.1

OBJECTIVOS

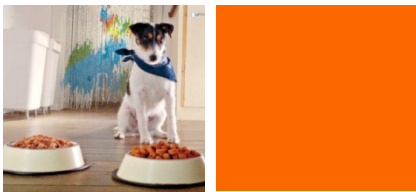
Objectivos

5

O **Turismo de Portugal** contactou a **GfK Metris** com vista à realização de um estudo de mercado com o objectivo de avaliar a satisfação dos turistas que visitaram Portugal.

De uma forma mais específica procurou-se conhecer os seguintes aspectos:

- Caracterização do perfil demográfico dos turistas;
- Identificação do processo de decisão de compra, nomeadamente, quais as fontes de informação utilizadas, quais os factores críticos para a decisão;
- Identificação das motivações de visita dos turistas, quais os serviços que integraram o pacote turístico, quanto tempo ficaram e com quantas pessoas viajaram;
- Avaliação do grau de satisfação da experiência de férias dos turistas.



1.2

METODOLOGIA

Metodologia

7

Universo:

O Universo é constituído pelos turistas residentes nos mercados de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Holanda, Irlanda e Brasil, com saída de Portugal pelos aeroportos das cidades do Porto, Lisboa, Faro e Funchal.

Amostra:

A Amostra é constituída por **811** entrevistas, com a seguinte distribuição semi-proporcional por País de origem, Aeroporto e Tipo de voo:

PAÍS	ENTREVISTAS
ALEMANHA	131
ESPAÑA E ILHAS CANÁRIAS	131
FRANÇA	107
HOLANDA	88
REINO UNIDO	213
IRLANDA	41
BRASIL	100
TOTAL	811

AEROPORTO	ENTREVISTAS
LISBOA	281
PORTO	149
FARO	300
FUNCHAL	81
TOTAL	811

TIPO DE VOO	ENTREVISTAS
TRADICIONAL	325
CHARTER	132
LOW COST	354
TOTAL	811

Metodologia

8

A utilização de uma amostra semi-proporcional, assegurou a existência de bases suficientes de análise para as variáveis consideradas, mantendo alguma proporcionalidade em relação ao Universo em estudo.

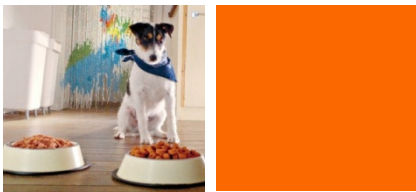
No final, procedeu-se a uma ponderação dos resultados finais de forma a repor o verdadeiro peso de cada variável no universo.

A amostra foi distribuída com base em informação da ANA - Aeroportos de Portugal sobre o número de passageiros desembarcados nestes aeroportos no período de Verão (Julho a Setembro) de 2010, provenientes dos mercados em estudo.

Recolha da Informação:

A informação foi recolhida através de entrevista directa e pessoal na zona de Check-In dos aeroportos em estudo, no máximo de privacidade, com base em questionário realizado pela **GfK Metris**, a partir das indicações do Cliente, tendo este aprovado a sua versão final. O questionário foi traduzido para Inglês, Espanhol, Francês e Alemão.

Os trabalhos de campo decorreram entre os dias 22 de Julho e 15 de Agosto de 2011, tendo contado com a participação de entrevistadores recrutados e treinados pela **GfK Metris**, que receberam uma formação adequada às especificidades deste estudo.



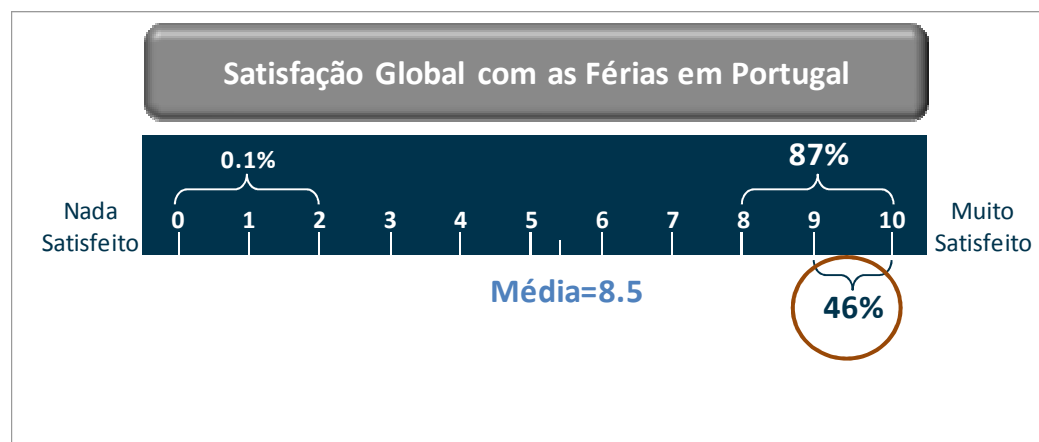
2. SÍNTESE

Síntese

10

O nível de satisfação dos turistas com as suas férias em Portugal é muito elevado: **87% de Muito Satisfeitos** (8+9+10), sendo que **36% refere que as férias ficaram acima das expectativas** e **86% revela que de certeza voltará/provavelmente voltará** a Portugal nos próximos 3 anos.

Os **turistas provenientes do Brasil e Irlanda** são aqueles que apresentam um **nível de satisfação mais elevado**.



Síntese

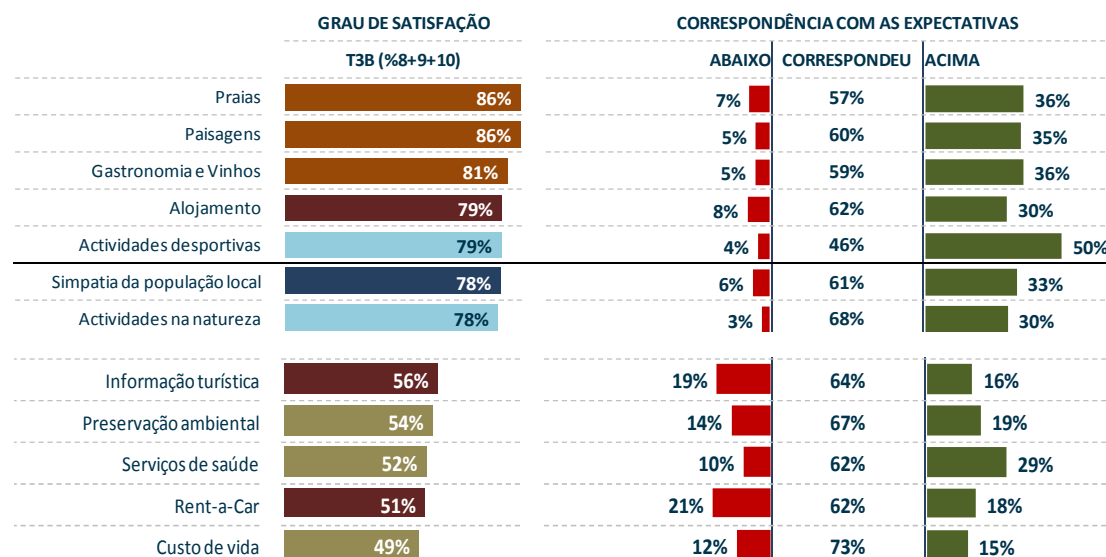
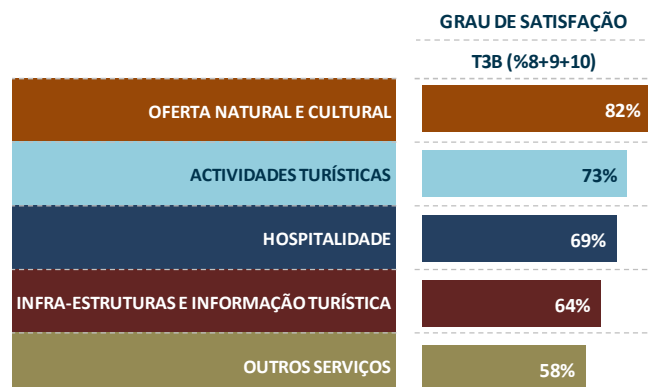
11

Globalmente, os turistas ficaram muitos satisfeitos com a experiência que tiveram com os vários pontos de contacto durante as férias.

A **Oferta Natural e Cultural é considerado o “ponto forte” de Portugal**. De facto, as praias, as paisagens, e a gastronomia e vinhos são os pontos de contacto que registam os níveis de satisfação mais elevados.

A **Actividade Turística é outra área a destacar**. As actividades desportivas e actividades na natureza são aspectos bem avaliados.

Ainda que apresentando uma satisfação positiva, a “Hospitalidade”, as “Infra-estruturas e informação turística” e os “Outros serviços” são as áreas menos bem avaliadas.



O custo de vida, rent-a-car, os serviços de saúde, a preservação ambiental, e a informação turística são os aspectos que mais ficaram aquém das expectativas. A destacar as informações turísticas e rent-a-car que são os aspectos que mais ficaram abaixo das expectativas.

Síntese

12

Na fase inicial de planeamento das férias, a **recomendação de conhecidos/amigos/familiares**, sobretudo para os Brasileiros, e a **Internet**, com destaque para os turistas Alemães, **são os maiores impulsionadores da escolha de Portugal como destino de lazer**. No que diz respeito à Internet, assinala-se uma subida significativa (+6%) face ao ano anterior.

A **decisão final foi condicionada na maioria dos casos pelo clima e paisagem** (59%), sobretudo para os turistas Irlandeses, Alemães e Holandeses bem como pela **sugestão de familiares ou amigos** (45%), sendo este último critério importante sobretudo para os Brasileiros.

O preço da viagem (28%) e a proximidade de Portugal (21%) foram especialmente motivadores para os Espanhóis e a forma hospitaleira de acolhimento de Portugal (37%) para os Ingleses.

	TOTAL 2011							
• O clima e/ou a paisagem	59%	65%	48%	55%	65%	63%	67%	48%
• A sugestão de familiares ou amigos	45%	37%	48%	37%	35%	43%	47%	72%
• Preço da viagem e/ou estadia / Uma promoção especial	28%	29%	36%	27%	32%	27%	26%	10%
• A forma hospitaleira de acolhimento de Portugal	27%	26%	13%	30%	32%	37%	17%	18%
• A proximidade de Portugal	21%	11%	46%	25%	9%	19%	21%	5%

Portugal é descrito pelos turistas antes e após a sua viagem, como um país com **“bom clima”, “boas praias” e “acolhedor/ hospitaleiro”**.

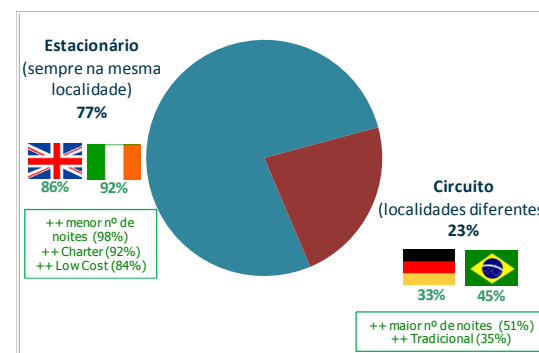
Síntese

13

Algarve e Lisboa são as regiões de Portugal mais visitadas por estes turistas.

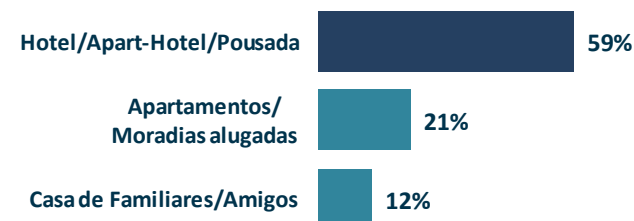
	TOTAL 2011							
Algarve	52%	50%	28%	32%	53%	72%	84%	14%
Lisboa	40%	48%	69%	34%	47%	15%	13%	90%

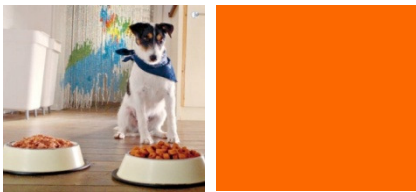
Os turistas na sua grande maioria ficam hospedados na mesma localidade - **estacionários (77%)**, com destaque para os turistas Irlandeses e Ingleses. Com uma tendência crescente, Lisboa tende a ser mais visitada pelos turistas que foram ficando hospedados em localidades diferentes - **circuito (76%)**, com destaque para os turistas Brasileiros e Alemães.



	Estacionário	Circuito
Algarve	50%	56%
Lisboa	23%	76%

O tipo de alojamento preferido pelos turistas nesta viagem a Portugal foi o **Hotel/Apart-Hotel/Pousada (59%)** tendo passado, em média, **10 noites** no país. Os Espanhóis são os que ficaram menos noites (7.4 noites) e os Brasileiros os que passaram mais noites em Portugal (14.6 noites).





3. ANÁLISE

Nota metodológica explicativa à leitura dos dados

15

Nos gráficos e tabelas apresentados, os valores assinalados a **verde** ou a **vermelho**, referem-se a diferenças que têm significado estatístico para um nível de confiança de 95%. Para isso apenas foram consideradas as bases iguais ou superiores a 30 indivíduos.

Estes destaques estão assinalados da seguinte forma:

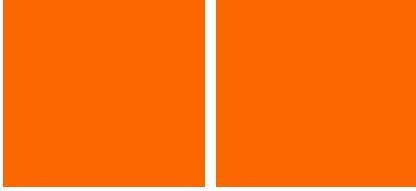
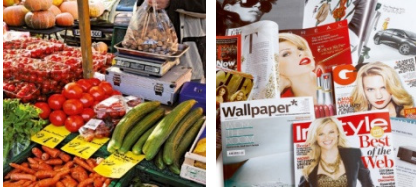
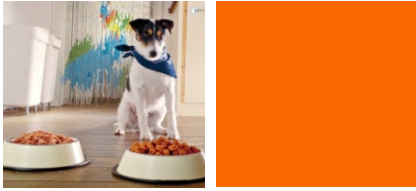
Verde: Destacam valores que são significativamente superiores ao total, para um nível de confiança de 95%.

Vermelho: Destacam valores que são significativamente inferiores ao total, para um nível de confiança de 95%.

Sinalética de apoio à leitura dos destaques

- País de residência:       
- Número de noites passadas em Portugal: ☾ «menor nº de noites» / ☾☾ «maior nº de noites»
- Tipo de voo: ➔\$\$\$ «tradicional» / ➔\$\$ «charter» / ➔\$ «low cost»
- Com quem se deslocou: ★ «sozinho» / ★★ «acompanhado com adultos/cônjuge» / ★★★ «acompanhado com crianças»

BASE (P/NP) —→ **P** indica a Base da pergunta após ponderação / **NP** indica a Base original da pergunta sem efeito de ponderação

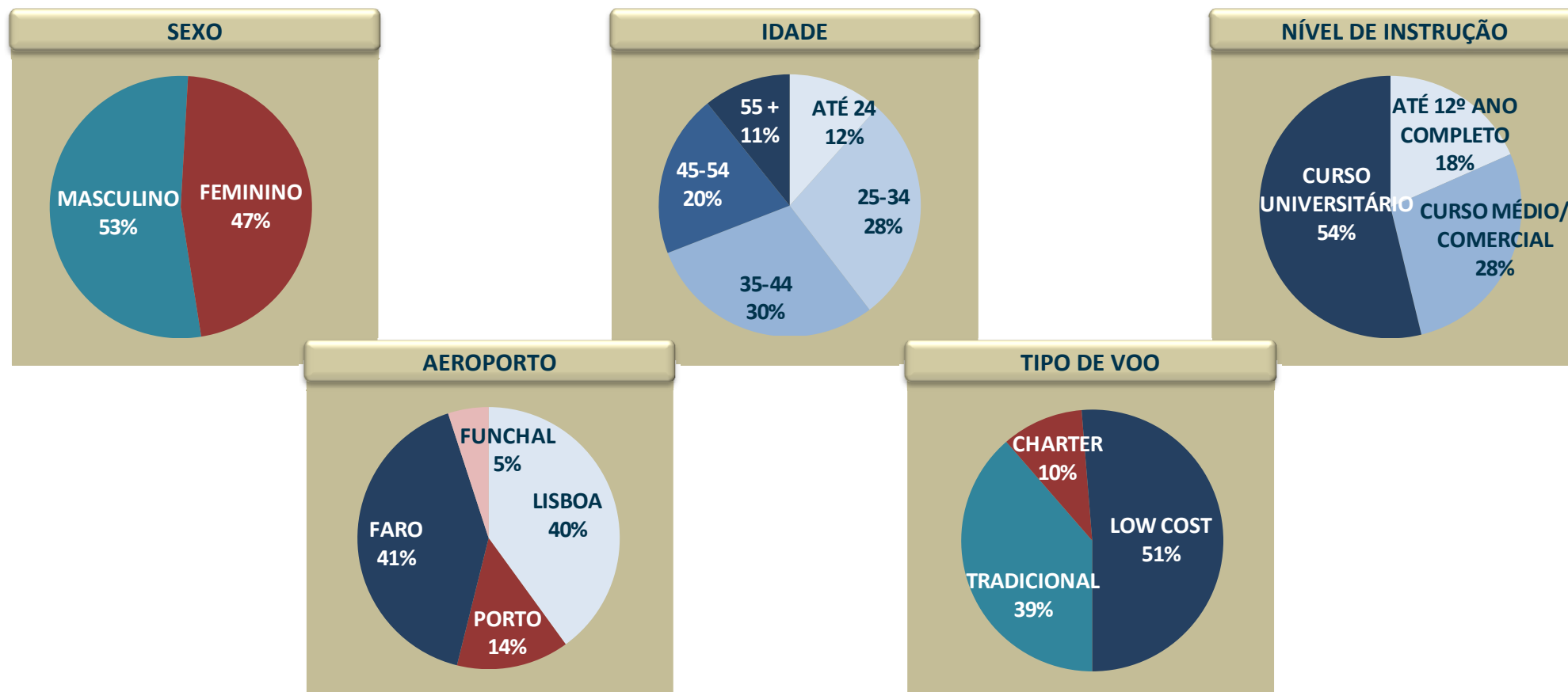


3.1

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Caracterização da Amostra

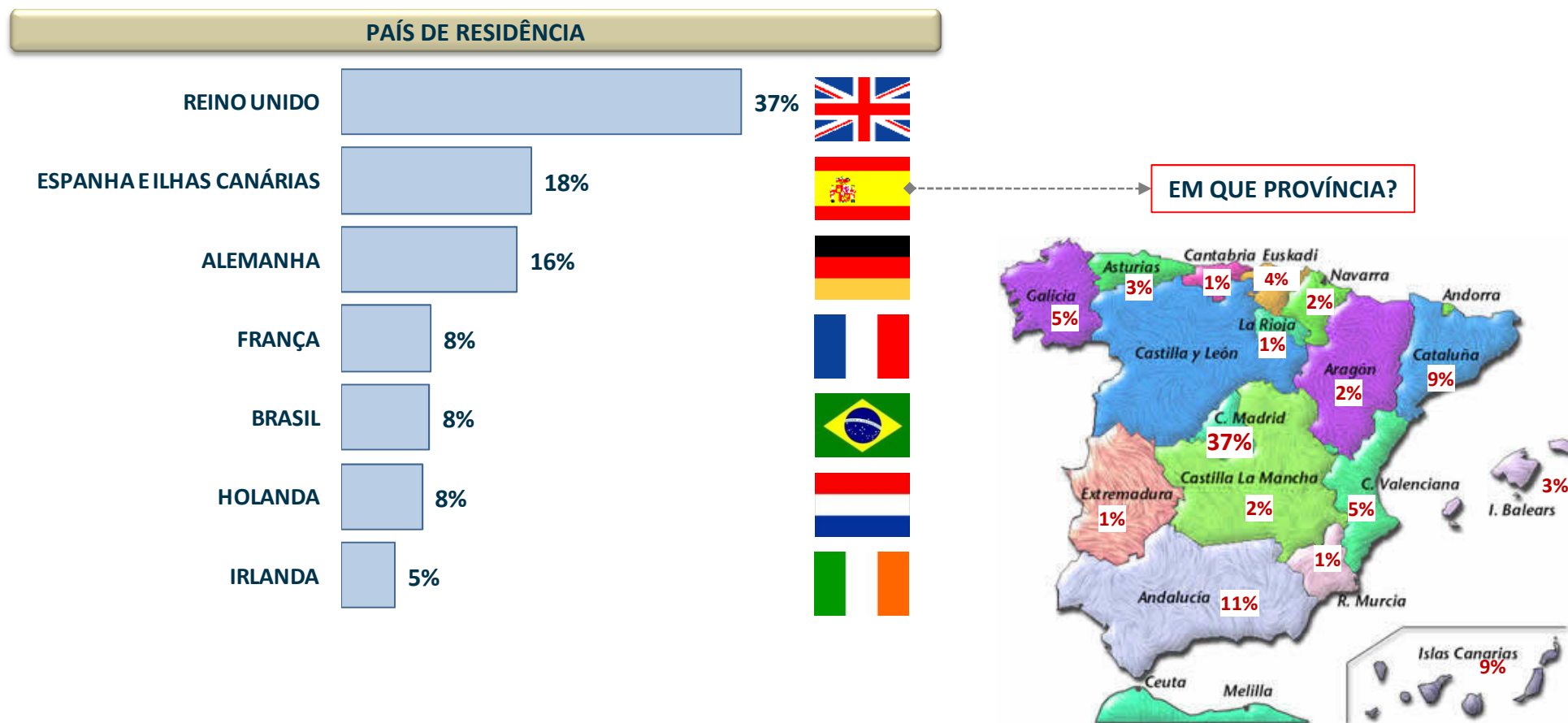
17



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

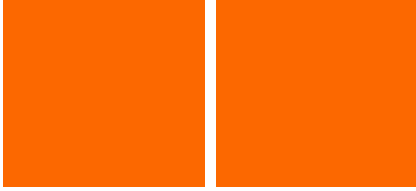
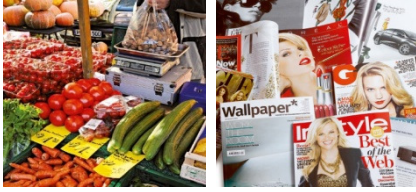
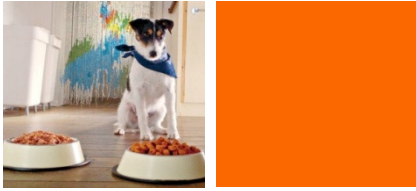
Caracterização da Amostra

18



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

BASE P/NP: TURISTAS CUJA RESIDÊNCIA É EM ESPANHA(141/131)

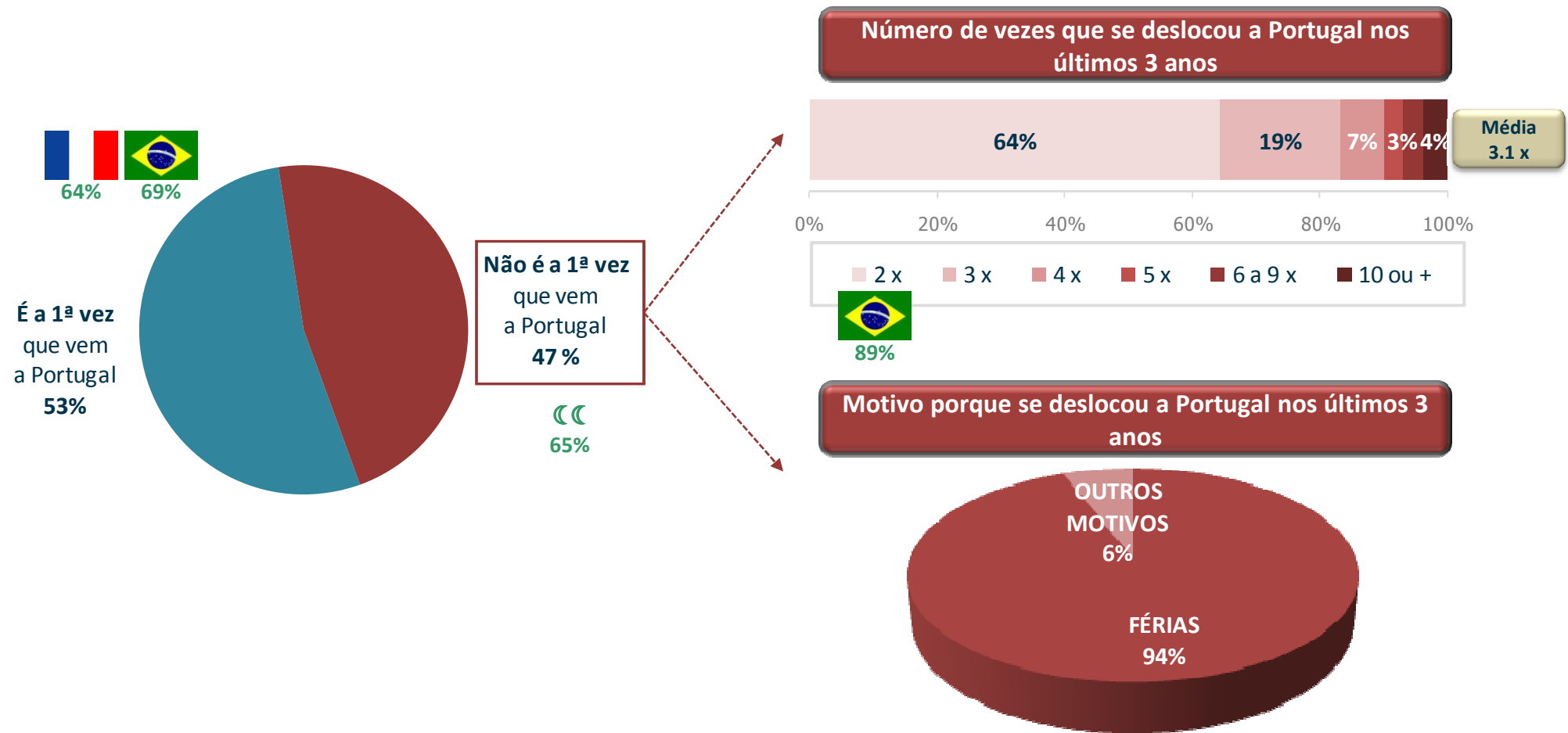


3.2

CARACTERIZAÇÃO DAS FÉRIAS

Frequência de vinda a Portugal

20



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

BASE P/NP: TURISTAS QUE JÁ VIERAM A PORTUGAL MAIS DO QUE 1 VEZ(375/365)

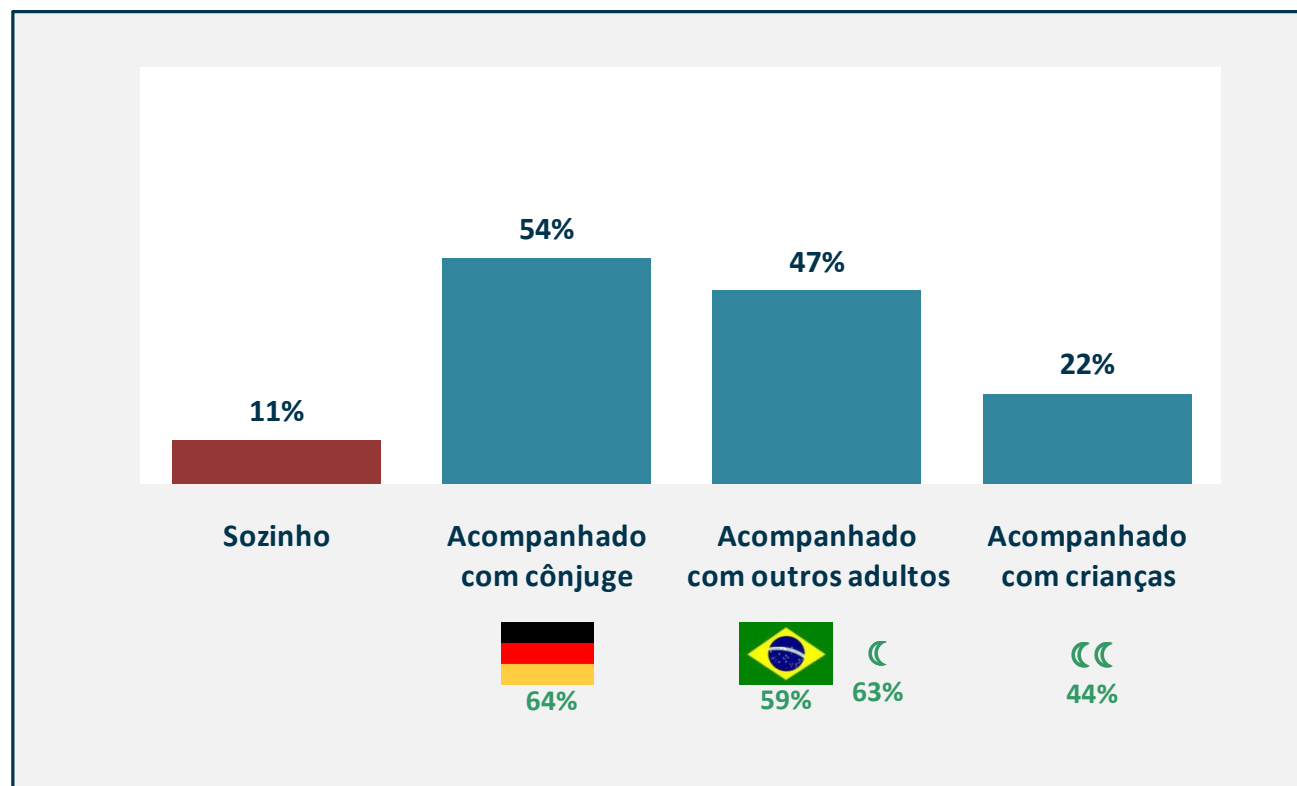
P2 É a primeira vez que vem a Portugal?

P3 Contando com esta, quantas vezes veio a Portugal nos últimos 3 anos?

P4 Do número de vezes que veio a Portugal, quantas foram para passar férias e quantas foram por outras razões?

Com quem se deslocou a Portugal

21



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P5 Nestas férias em Portugal veio sozinho ou acompanhado?

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem

22

	TOTAL 2011							
Algarve	52%	50%	28%	32%	53%	72%	84%	14%
Lisboa	40%	48%	69%	34%	47%	15%	13%	90%
Sintra	16%	15%	35%	15%	22%	4%	4%	33%
Estoril / Cascais	16%	13%	37%	9%	24%	4%	9%	34%
Porto	15%	21%	18%	31%	12%	6%	4%	31%
Centro de Portugal	13%	12%	16%	20%	12%	7%	0%	34%
Norte de Portugal	9%	12%	10%	21%	4%	5%	0%	19%
Madeira	5%	5%	1%	11%	8%	7%	0%	5%
Alentejo	5%	9%	5%	9%	4%	2%	4%	5%
Coimbra	3%	1%	7%	2%	6%	0%	0%	14%
Braga	3%	3%	2%	2%	1%	2%	0%	7%
Fátima	2%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	23%
Açores	1%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	3%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

Locais/Regiões visitadas

Por Aeroporto

23

	TOTAL 2011	LISBOA	PORTO	FARO	FUNCHAL
Algarve	52%	27%	5%	98%	0%
Lisboa	40%	88%	17%	6%	2%
Sintra	16%	38%	5%	0%	0%
Estoril / Cascais	16%	38%	3%	1%	0%
Porto	15%	10%	74%	1%	0%
Centro de Portugal	13%	20%	33%	0%	0%
Norte de Portugal	9%	4%	55%	0%	0%
Madeira	5%	1%	1%	0%	99%
Alentejo	5%	9%	5%	1%	0%
Coimbra	3%	5%	9%	0%	0%
Braga	3%	1%	15%	0%	0%
Fátima	2%	5%	2%	0%	0%
Açores	1%	1%	1%	0%	0%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Lisboa

24

	TOTAL 2011							
Lisboa	88%	87%	99%	88%	86%	66%	100%	93%
Estoril / Cascais	38%	27%	55%	31%	48%	18%	67%	38%
Sintra	38%	31%	50%	51%	45%	22%	33%	36%
Algarve	27%	43%	23%	19%	32%	32%	0%	13%
Centro de Portugal	20%	15%	11%	31%	15%	31%	0%	32%
Porto	10%	9%	4%	0%	17%	4%	33%	26%
Alentejo	9%	18%	5%	20%	9%	8%	0%	4%
Coimbra	5%	0%	7%	0%	12%	0%	0%	12%
Fátima	5%	0%	3%	65	0%	0%	0%	23%
Norte de Portugal	4%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	13%
Açores	1%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
Madeira	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	4%
Braga	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI LISBOA (320/281)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Porto

25

	TOTAL 2011							
Porto	74%	73%	74%	76%	57%	74%	-	69%
Norte de Portugal	55%	57%	49%	50%	57%	62%	-	63%
Centro de Portugal	33%	26%	41%	29%	71%	19%	-	50%
Lisboa	17%	16%	13%	24%	14%	0%	-	63%
Braga	15%	14%	10%	5%	14%	36%	-	25%
Coimbra	9%	7%	10%	5%	0%	6%	-	31%
Algarve	5%	3%	3%	9%	0%	0%	-	19%
Alentejo	5%	3%	8%	5%	0%	0%	-	13%
Sintra	5%	3%	7%	7%	0%	0%	-	6%
Estoril / Cascais	3%	3%	2%	5%	0%	0%	-	0%
Fátima	2%	0%	0%	0%	0%	0%	-	25%
Açores	1%	0%	0%	0%	0%	0%	-	19%
Madeira	1%	0%	0%	0%	0%	0%	-	13%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI PORTO (111/149)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Faro

26

	TOTAL 2011							
Algarve	98%	98%	100%	96%	100%	98%	96%	-
Lisboa	6%	18%	0%	18%	9%	3%	0%	-
Alentejo	1%	0%	0%	9%	0%	1%	4%	-
Porto	1%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Estoril / Cascais	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	-
Norte de Portugal	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Fátima	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Centro de Portugal	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	-
Açores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Madeira	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Sintra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Coimbra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
Braga	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI FARO (329/300)

Locais/Regiões visitadas

Por País de Origem vs. Aeroporto: Funchal

27

	TOTAL 2011							
Madeira	99%	100%	100%	96%	93%	100%	-	-
Lisboa	2%	0%	0%	0%	0%	4%	-	-
Açores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Alentejo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Algarve	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Centro de Portugal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Estoril / Cascais	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Norte de Portugal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Porto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Sintra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Fátima	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Coimbra	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Braga	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS CUJO AEROPORTO FOI FUNCHAL (40/81)

Estacionários vs. Circuito

28

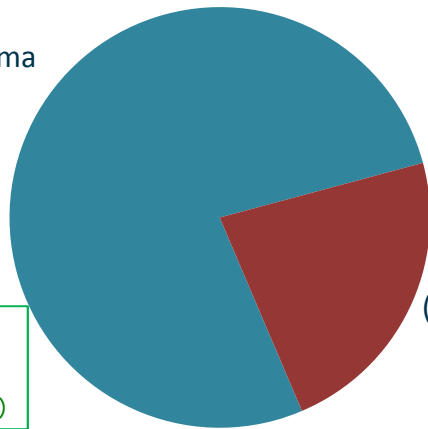
«Esteve sempre hospedado na mesma localidade ou foi viajando e ficando em localidades diferentes?»

Onde?

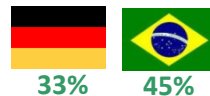
Estacionário
(sempre na mesma localidade)
77%



++ menor nº de noites (98%)
++ Charter (92%)
++ Low Cost (84%)



Circuito
(localidades diferentes)
23%



++ maior nº de noites (51%)
++ Tradicional (35%)

	Estacionário	Circuito
Algarve	50%	56%
Lisboa	23%	76%
Porto	8%	22%
Madeira	6%	5%
Centro de Portugal	5%	12%
Norte de Portugal	3%	9%
Estoril / Cascais	3%	5%
Sintra	1%	0%
Coimbra	1%	5%
Braga	0.4%	1%
Alentejo	0.3%	11%
Açores	0.2%	2%
Fátima	0%	1%
BASE P/NP:	(618/627)	(182/184)

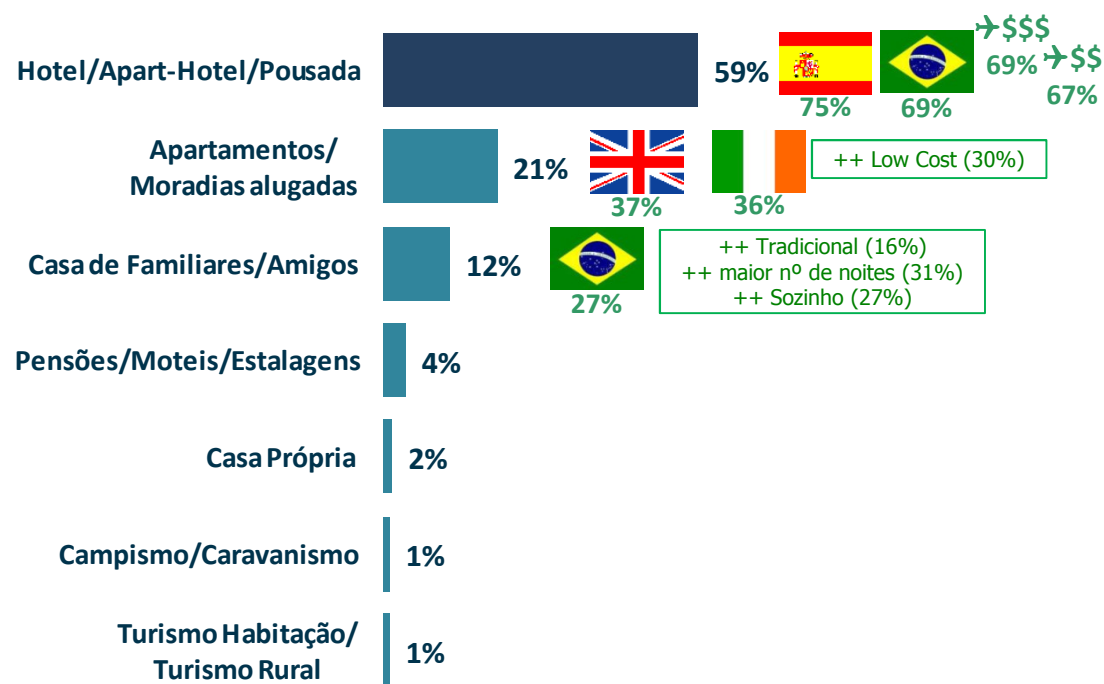
BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P7 Nesta visita esteve sempre hospedado na mesma localidade ou foi viajando e ficando hospedado em localidades diferentes?

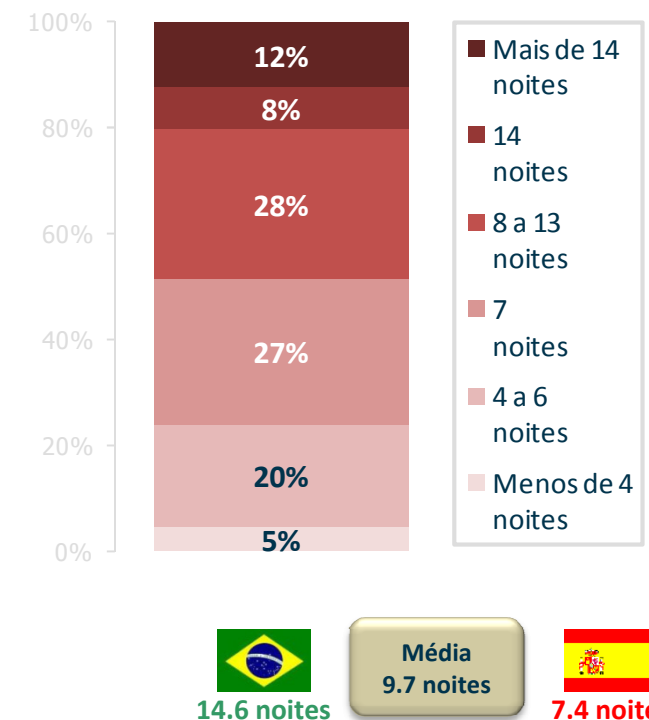
Tipo de alojamento & N° de noites passadas em Portugal

29

Tipo de alojamento em que ficou alojado



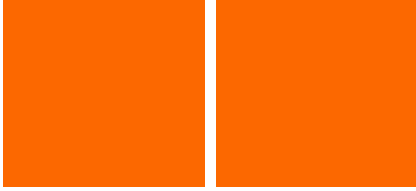
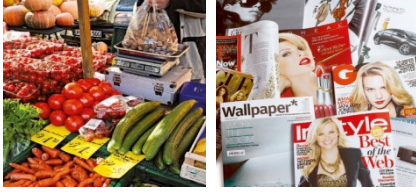
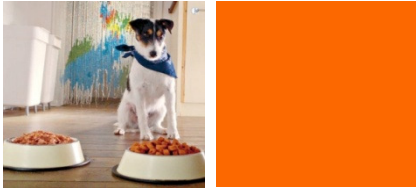
Nº de noites passadas em Portugal



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P8 Em que tipo de alojamento ficou alojado durante esta visita a Portugal?

P9 Quantas noites passou em Portugal durante a visita?



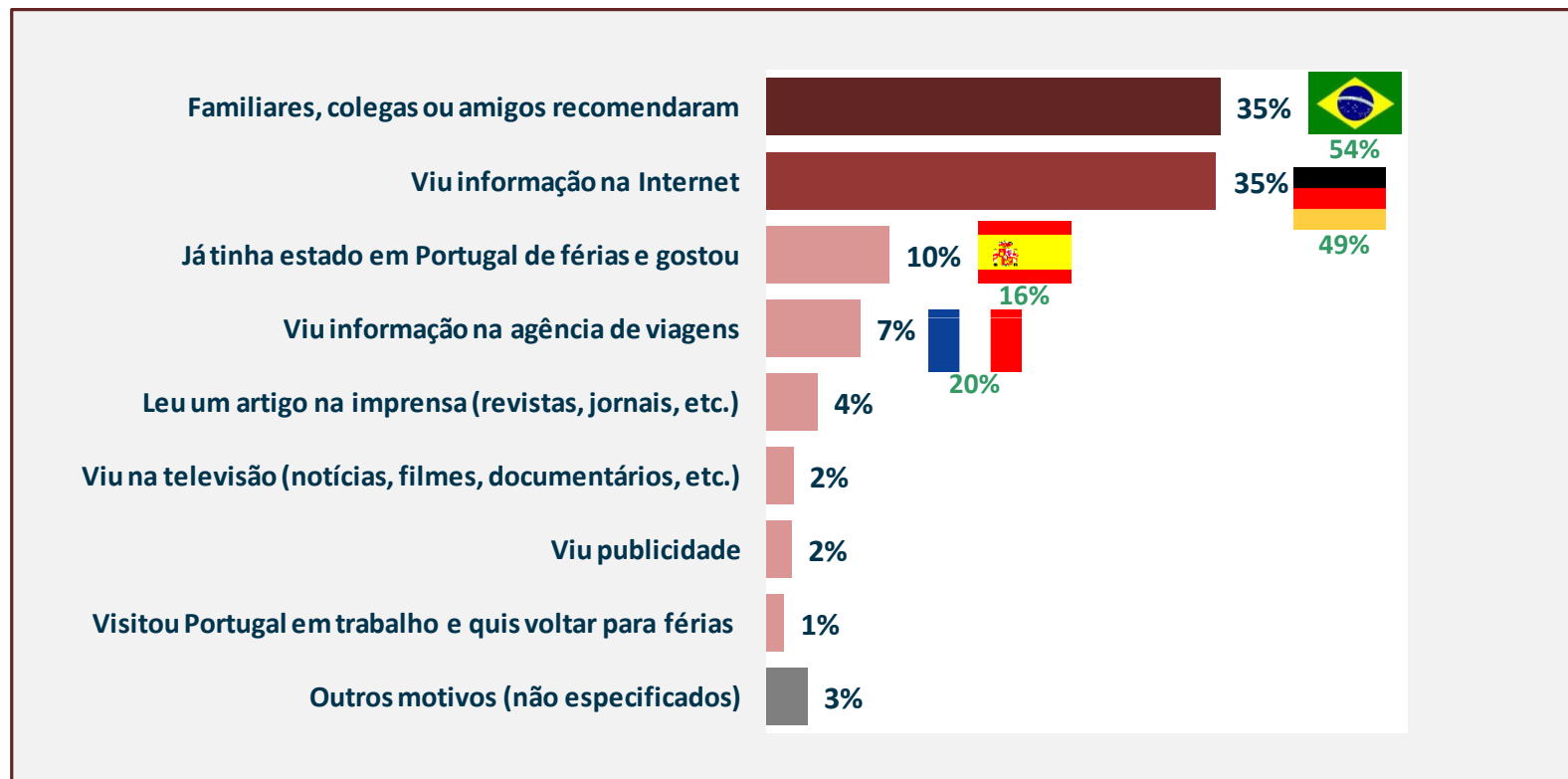
3.3

A ESCOLHA DE PORTUGAL COMO DESTINO DE FÉRIAS

Impulsionadores das férias em Portugal

Como surgiu a ideia de considerar Portugal como destino de férias, na fase inicial de planeamento das mesmas

31



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P11 Na fase inicial de planeamento das suas férias, como é que lhe surgiu a ideia de considerar Portugal como destino de férias?

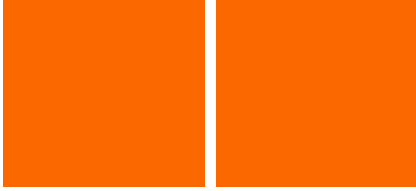
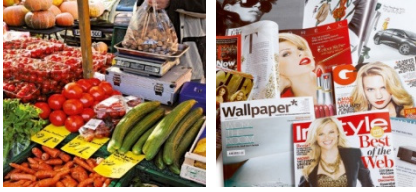
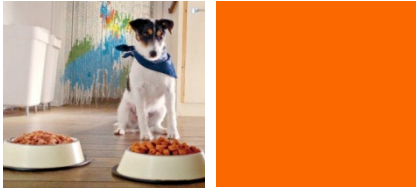
Critérios de decisão da escolha de Portugal como destino de férias

32

		TOTAL 2011							
• O clima e/ou a paisagem	☼☼ 73%	59%	65%	48%	55%	65%	63%	67%	48%
• A sugestão de familiares ou amigos	☼☼ 58%	45%	37%	48%	37%	35%	43%	47%	72%
• Preço da viagem e/ou estadia / Uma promoção	☼ 43% ★ 40%	28%	29%	36%	27%	32%	27%	26%	10%
• A forma hospitaleira de acolhimento de Portugal	→\$\$\$ 37%	27%	26%	13%	30%	32%	37%	17%	18%
• A proximidade de Portugal	→\$\$\$ 30%	21%	11%	46%	25%	9%	19%	21%	5%
• A segurança de Portugal	→\$\$\$ 28% ★ 34%	16%	11%	8%	17%	13%	21%	34%	11%
• As atracções / O entretenimento / Ocorrência de um evento		13%	16%	10%	9%	10%	12%	13%	24%
• A informação nas redes sociais / Na Internet		11%	11%	9%	14%	18%	11%	11%	3%
• A recomendação de um operador, agente de viagens ou companhia aérea		10%	15%	8%	10%	9%	9%	10%	8%
• As infra-estruturas (de alojamento e restauração)		7%	8%	2%	8%	9%	9%	5%	4%
• Porque costuma fazer férias em Portugal		5%	2%	6%	10%	4%	4%	2%	8%
• Um artigo de imprensa, rádio ou televisão		4%	5%	3%	6%	3%	3%	12%	2%
Outros motivos (não especificados)		12%	18%	9%	11%	14%	8%	7%	31%

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P10 O que o fez decidir por Portugal como destino de férias? Por favor indique os seus 3 motivos mais importantes a partir da seguinte lista.

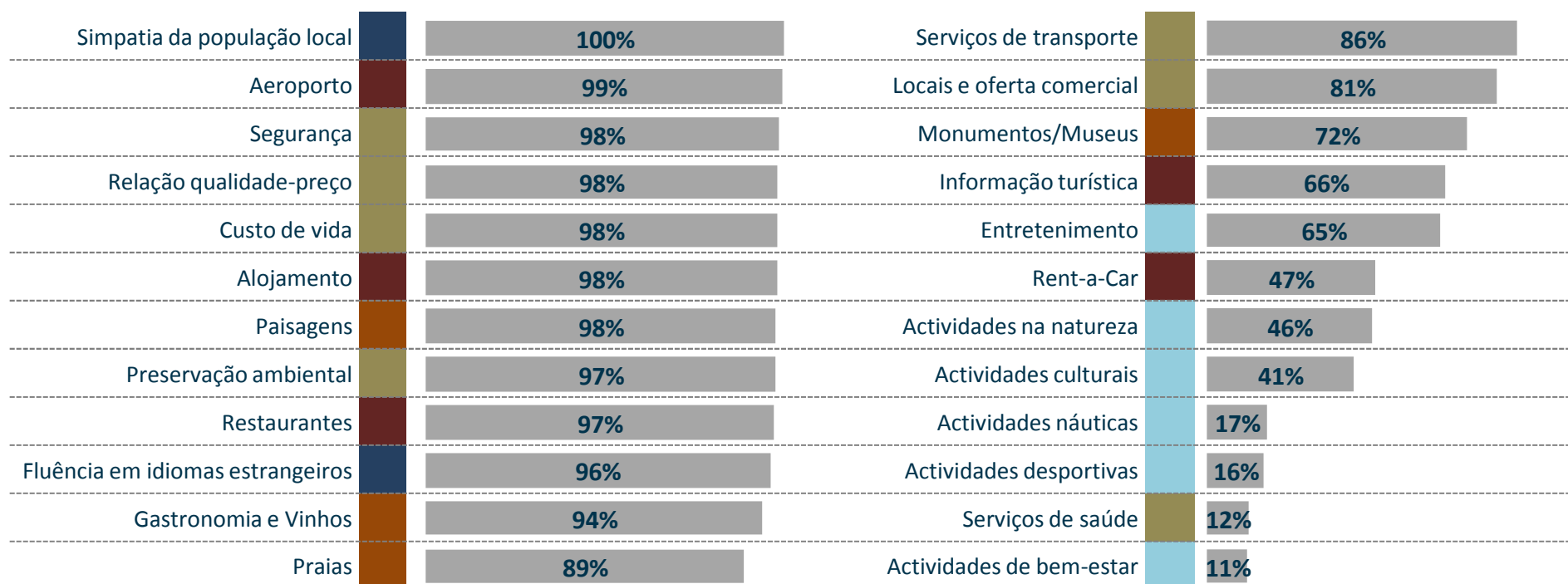


3.4

SATISFAÇÃO COM AS FÉRIAS EM PORTUGAL

Utilização de pontos de contacto durante as Férias

34



Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P13 E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

Grau de satisfação com os pontos de contacto & Correspondência com as expectativas (1/2)

35

	GRAU DE SATISFAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS			Dif
	T3B (%8+9+10)	ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA	
Praias	86%	7%	57%	36%	29
Paisagens	86%	5%	60%	35%	30
Gastronomia e Vinhos	81%	5%	59%	36%	30
Alojamento	79%	8%	62%	30%	22
Actividades desportivas	79%	4%	46%	50%	45
Simpatia da população local	78%	6%	61%	33%	27
Actividades na natureza	78%	3%	68%	30%	27
Monumentos/Museus	74%	7%	64%	29%	22
Entretenimento	74%	7%	68%	26%	19
Segurança	74%	7%	69%	24%	18
Restaurantes	73%	9%	64%	27%	17
Actividades náuticas	73%	7%	61%	32%	25

Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

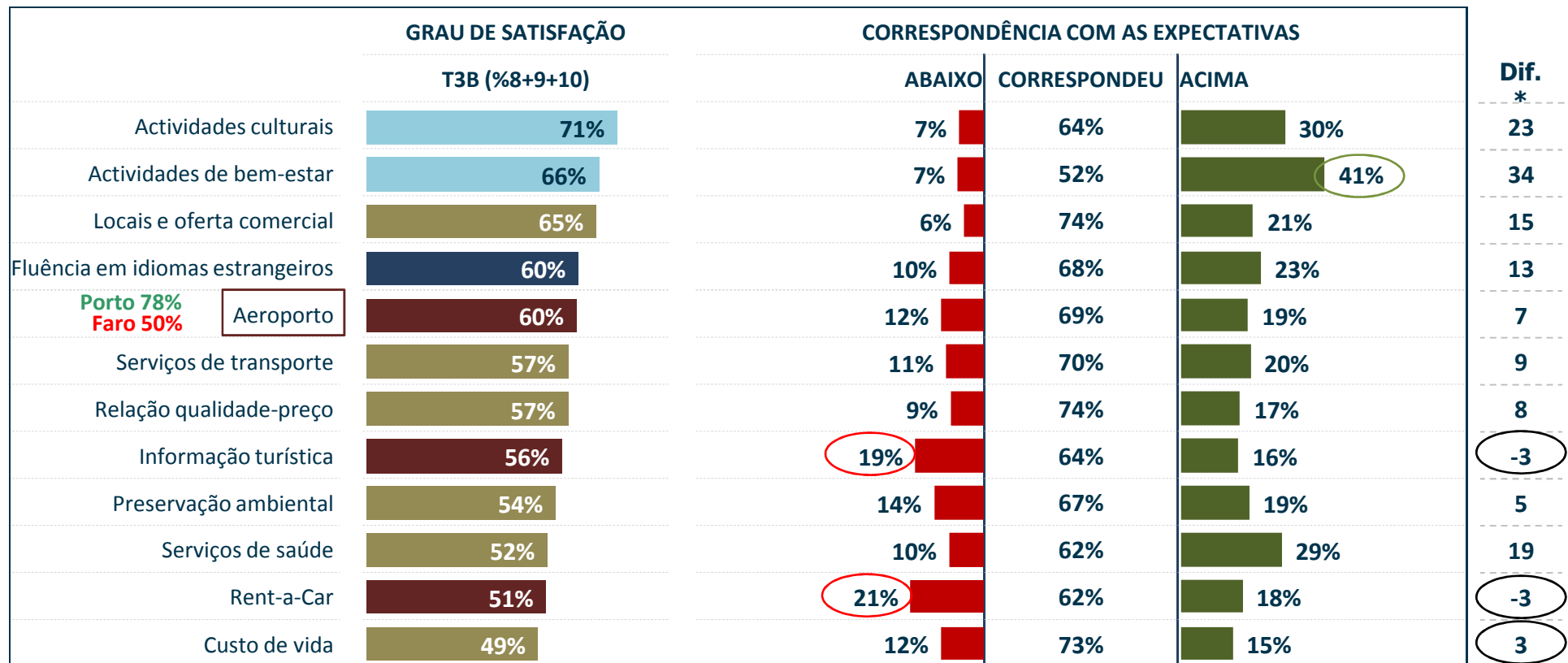
Outros Serviços

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

P12 Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou “Nada Satisfeito” e 10 significa “Muito Satisfeito”. Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P13** E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

Grau de satisfação com os pontos de contacto & Correspondência com as expectativas (2/2)

36



Hospitalidade

Infra-Estruturas e Informação Turística

Oferta Natural e Cultural

Actividades Turísticas

Outros Serviços

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

(* acima-abaixo)

P12 Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou “Nada Satisfeito” e 10 significa “Muito Satisfeito”. Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P13** E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

GfK

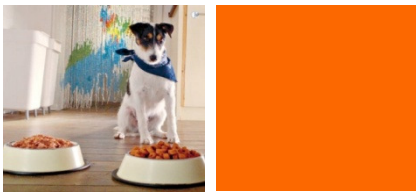
Resumo

37

	GRAU DE SATISFAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS		
	T3B (%8+9+10)	ABAIXO	CORRESPONDEU	ACIMA
OFERTA NATURAL E CULTURAL	82%	6%	60%	34%
ACTIVIDADES TURÍSTICAS	73%	6%	60%	35%
HOSPITALIDADE	69%	8%	64%	28%
INFRA-ESTRUTURAS E INFORMAÇÃO TURÍSTICA	64%	14%	64%	22%
OUTROS SERVIÇOS	58%	10%	70%	21%

BASE VARIÁVEL: TURISTAS QUE UTILIZARAM CADA UM DOS PONTOS DE CONTACTO

P12 Vou ler-lhe um conjunto de aspectos e gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito(a) com cada um deles nestas suas férias em Portugal. Utilize, por favor, uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou “Nada Satisfeito” e 10 significa “Muito Satisfeito”. Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P13** E depois destas férias em Portugal, diga-me para cada um destes mesmos aspectos, se ficou acima das suas expectativas, se correspondeu às suas expectativas ou se ficou abaixo das suas expectativas?

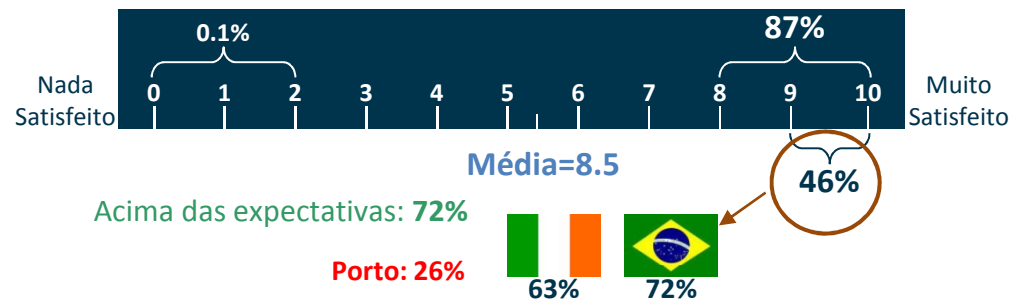


3.5

BALANÇO FINAL DAS FÉRIAS

Balanço Final das Férias em Portugal

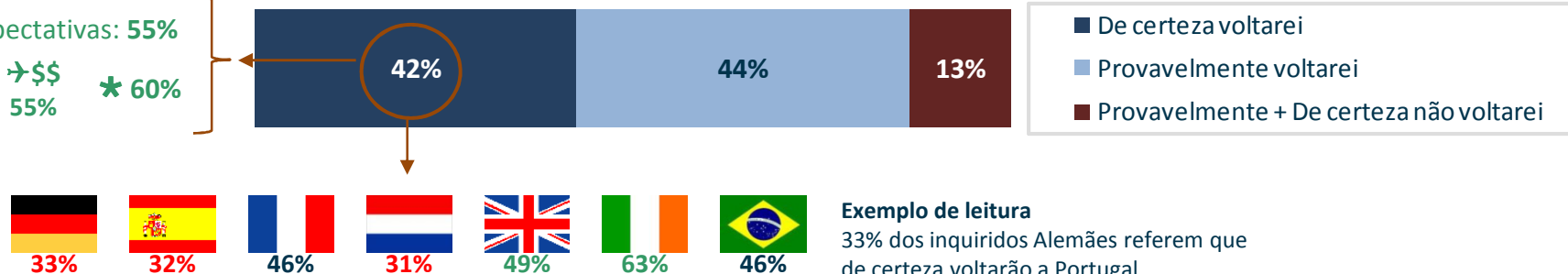
Satisfação Global com as Férias em Portugal



Probabilidade de Regressar nos Próximos 3 Anos

Acima das expectativas: 55%

☹☹ 58% ➔ \$\$ 55% * 60%



Exemplo de leitura

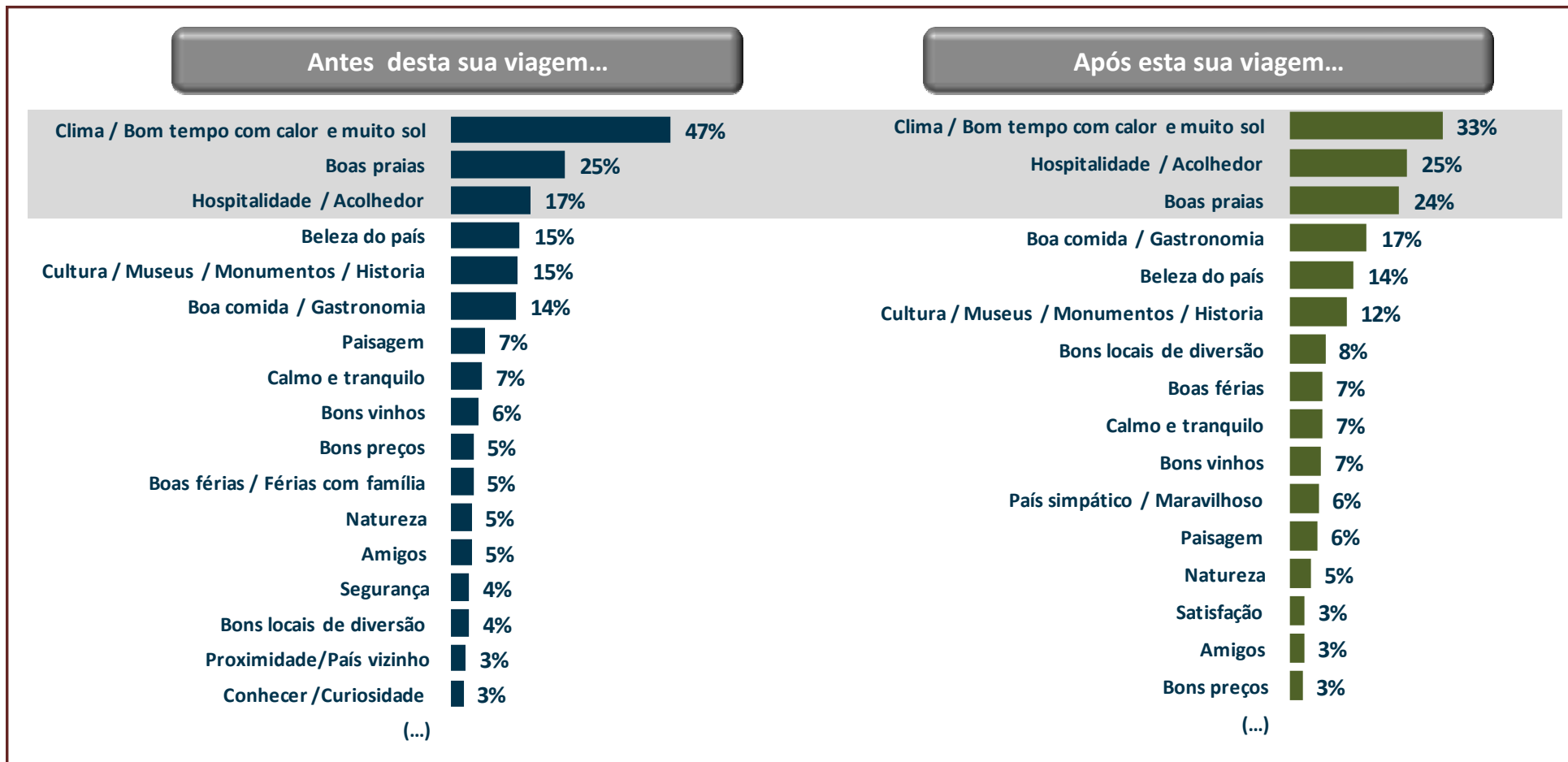
33% dos inquiridos Alemães referem que de certeza voltarão a Portugal.

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P14 Gostaria que me dissesse até que ponto ficou satisfeito de uma forma GLOBAL com estas suas férias em Portugal. Utilize de novo uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que não ficou "Nada Satisfeito" e 10 significa "Muito Satisfeito". Pode utilizar valores intermédios para melhor quantificar a sua opinião. **P15** E, agora que as suas férias em Portugal acabaram, diria que estas férias em Portugal, de uma forma GLOBAL ficaram acima das suas expectativas, corresponderam às suas expectativas ou ficaram abaixo das suas expectativas? **P16** Qual é a probabilidade de voltar a Portugal de férias nos próximos três anos?

Palavras que descrevem Portugal

40



BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)

P.15A Gostava que me dissesse quais as palavras que melhor descreveriam Portugal antes desta sua viagem?

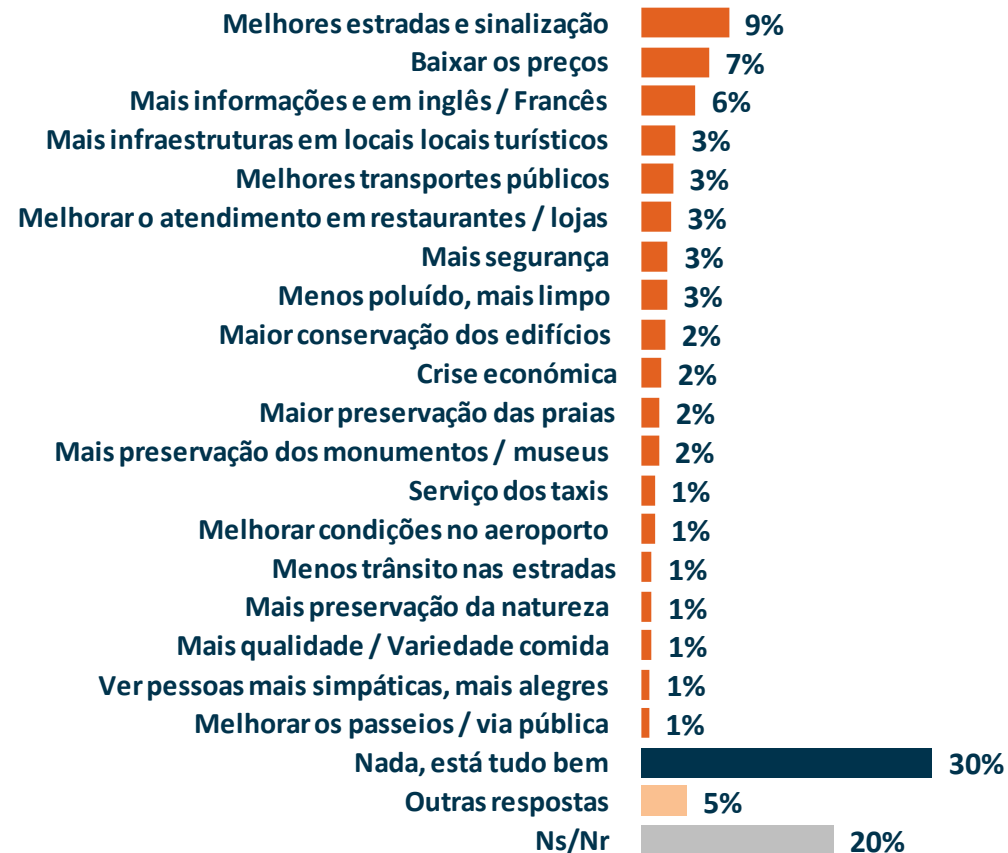
P.15B Gostava que me dissesse quais as palavras que melhor descreveriam Portugal após esta sua viagem?

O que gostaria de ver melhorado quando voltar a Portugal?

41

**Provavelmente/de certeza
que vão voltar a Portugal
nos próximos 3 anos
86%**

BASE P/NP: TOTAL DE TURISTAS (800/811)



BASE P/NP: Provavelmente/de certeza que vão voltar a Portugal nos próximos 3 anos (690/703)

P16 Qual é a probabilidade de voltar a Portugal de férias nos próximos três anos?

P.16A O que gostaria de ver melhorado quando voltar a Portugal?